

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	Martha Cecilia Mora Correa	Período evaluado: Noviembre 13 a marzo 12 de 2016
		Fecha de elaboración: 12 de marzo de 2016

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

Dificultades

No se han presentado dificultades en el desarrollo de éste subsistema. Ya que las actividades programadas se han desarrollado de conformidad.

Avances

Componente Talento Humano

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, avanza en la humanización y la excelencia en el servicio y atención a los afiliados, a través de la motivación continua de la aplicación de los valores institucionales; desde una perspectiva de corresponsabilidad y respeto por la dignidad humana, con el firme propósito de brindar un valor agregado a cada una de las acciones que se desarrollan desde el ámbito institucional, ambiental, personal y financiero, para construir relaciones equitativas, asertivas, duraderas y basadas en la confianza, con los diferentes grupos de interés que acompañan en el logro de resultados, siempre fundamentados en las personas.

La Entidad ha creado el Código de Ética y Conducta, el cual fue actualizado el 02 de julio de 2015 en el que se establecen los parámetros de actuación para que los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General, sus funcionarios y contratistas, contribuyan permanentemente al cumplimiento de los objetivos institucionales por medio de la coherencia entre el pensar, el ser y el hacer. Por ello, para CAJA HONOR cuenta con valores institucionales que son fundamentales y bajo esta premisa, se entiende que son la pauta esencial que enmarca las actuaciones para lograr la misión que se ha propuesto.

El Código de Ética y Conducta se complementa con diferentes capítulos especializados que desarrollan normas de ética y conducta en materia de valores institucionales, políticas y normas de conductas generales, normas de conducta en la prevención y control del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, compromisos éticos e institucionales, conflicto de intereses, desarrollo del trabajo, servicio y mejora continua, Política de control de riesgos, el Régimen Sancionatorio, y es de conocimiento y competencia del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y Comité Laboral.

Así mismo, la Oficina de Control Interno de CAJA HONOR, dentro del marco legal de sus competencias, su organización y funciones, durante el IV trimestre de 2015 realizó actividades de capacitación enfocadas a mantener y mejorar la cultura de autocontrol, autorregulación y autogestión, como mecanismos de autoprotección de la Entidad apoyando de manera directa el logro de los objetivos y metas institucionales y las del Grupo Social Empresarial de Defensa en el Clúster de Bienestar.

Por otro lado, fortalece el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes, e idoneidad de los servidores públicos, a través de las políticas y prácticas de gestión humana que se deben aplicar, las cuales incorporan los principios de justicia equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los trabajadores de la Entidad.

En este sentido, la Entidad cuenta con el manual específico de funciones y competencias para los empleos públicos que conforman la planta de personal de Caja Honor, el cual se encuentra definido de acuerdo con la planta establecida mediante Decreto 1901 del 6 de septiembre de 2013, acorde con el Decreto Ley 092 de 2007, cuyas funciones deberán ser cumplidas con criterios de eficiencia y eficacia de conformidad con los objetivos y funciones que la Ley y los reglamentos le señalan a la Entidad.

Así las cosas, Caja Honor desarrollo durante el IV trimestre de 2015 una encuesta a los funcionarios sobre la percepción del impacto de las actividades de bienestar social desarrolladas durante la vigencia 2015, como resultado, el Área de Talento Humano informó que el 100% de los funcionarios que respondieron la encuesta participaron en al menos una (01) actividad desarrollada, adicionalmente el 100% de los encuestados consideraron que las actividades de bienestar desarrolladas contribuyeron al mejoramiento de la calidad de vida laboral.

Adicionalmente, el Área de Talento Humano informó que dentro del plan de incentivos para los funcionarios de la Entidad, se realizó la formulación del Plan de Formación y Capacitación conforme a la consolidación de la información proveniente de los Planes de Mejoramiento y el diligenciamiento por parte de los líderes de las dependencias, con acompañamiento del área de Talento Humano.

Dentro de las capacitaciones desarrolladas en el cuarto trimestre, como cumplimiento al Plan de Formación y Capacitación, y cronograma establecido para el efecto, se desarrollaron capacitaciones relacionadas con los siguientes temas.

Programas Generales:

- Derecho administrativo Laboral
- Derecho inmobiliario
- Curso de Excel
- Humanización del Servicio
- Ingles
- Congreso de líderes para lideres
- Team Coaching Gerencial - Dirección de Equipos
- Programa de valores

Incentivos Educativos:

- Ingles

Pregrado:

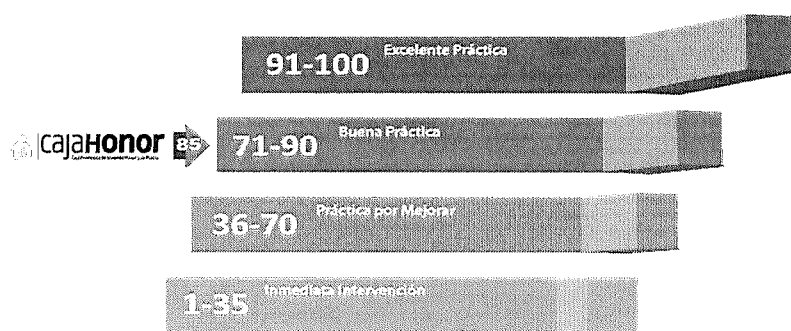
- Administración de empresas
- Derecho

Posgrado:

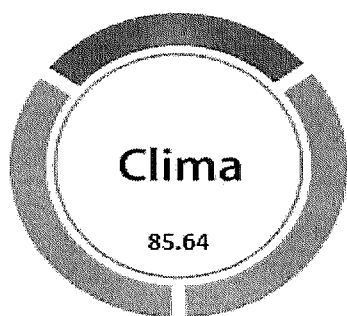
- Derecho Administrativo
- Programas internos

- Seguridad de la información
- Pruebas de Selección
- Fundamentos jurídicos, trámites y formatos responsabilidades
- Evaluación de proyectos PMI
- Identificación de perfiles y número de cargos por dependencia
- Relaciones con proveedores
- Riesgos financieros sistemas de administración de riesgos

Finalmente, durante el IV trimestre de 2015 la Entidad midió el clima y cultura organizacional, a partir de un instrumento de evaluación C3, donde, en el primer módulo se aborda la evaluación de los factores de cultura y clima, en el segundo nivel se aborda la evaluación de los funcionarios de la Entidad que tienen un nivel directivo y el tercer módulo evalúa los valores organizacionales; la escala de medición fue la siguiente:



Los resultados obtenidos fueron los siguientes:



En este aspecto se evalúan las percepciones que tienen los integrantes de la organización acerca de las políticas, estructuras y procesos organizacionales.



En este aspecto se evalúan las prácticas y patrones de comportamientos sustentados en valores y creencias compartidas por los miembros de la organización.

Los resultados permiten inferir que la meta para el 2015 se cumplió teniendo en cuenta que el nivel de percepción de clima es de 85,64, importante precisar que de acuerdo con la metodología el resultado está en una buena práctica organizacional.

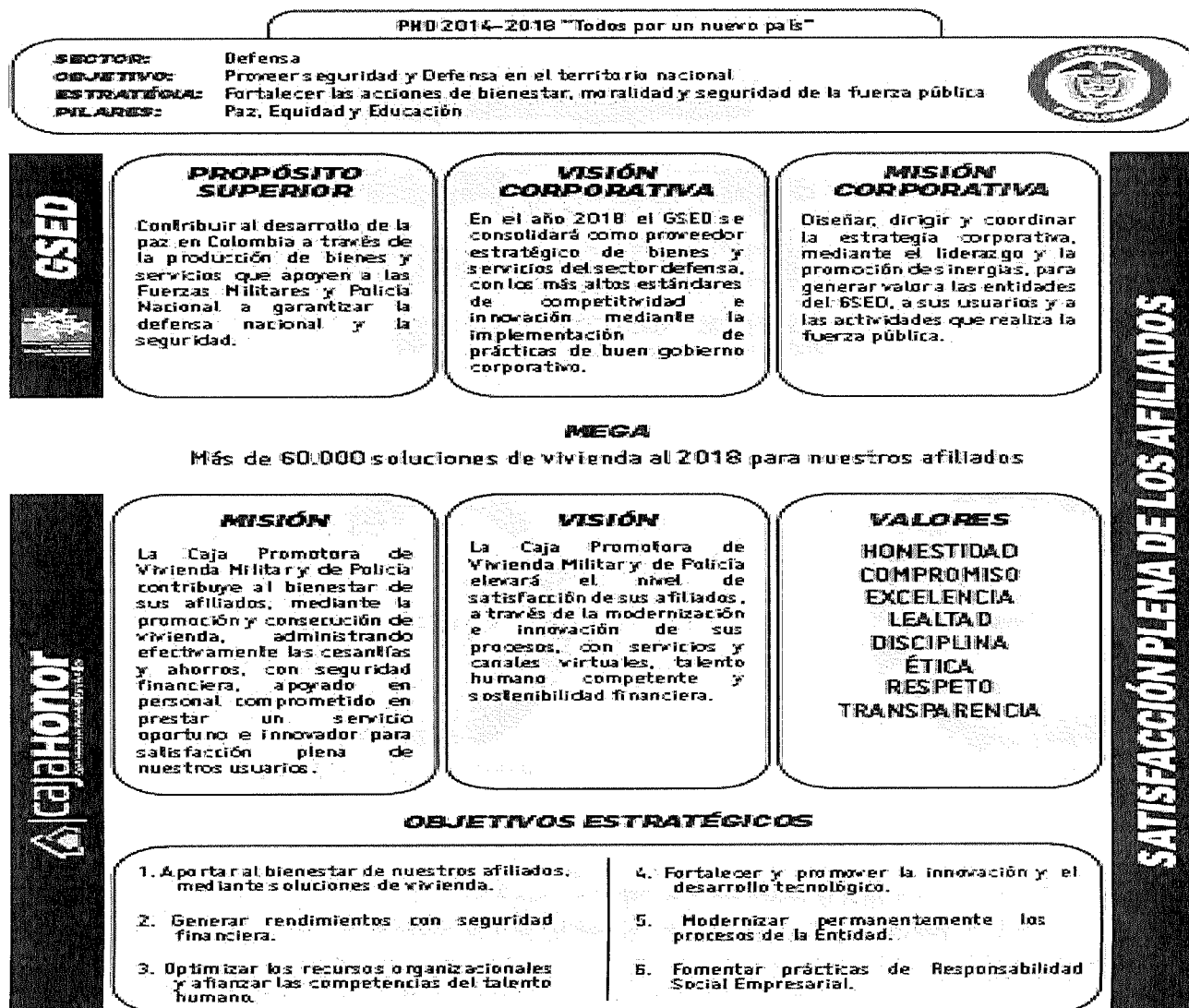
Componente Direccionamiento Estratégico

Caja Honor tiene como objeto facilitar a sus afiliados el acceso a una solución de vivienda propia mediante la realización o promoción de todas las operaciones del mercado inmobiliario, incluidas las de intermediación, captación y administración del ahorro de sus afiliados y el desarrollo de las actividades administrativas, técnicas,

financieras y crediticias, que sean indispensables para el mismo efecto. Así mismo, administrar las cesantías del personal de la Fuerza Pública, que haya obtenido vivienda de conformidad con lo dispuesto por el Gobierno Nacional.

Para la formulación del PEI, contó con el acompañamiento del Viceministerio del GSED, quien redefinió su plataforma estratégica, a fin de propiciar sinergias que generan valor a su grupo de empresas, fomentando la identificación de Unidades Estratégicas de Negocio-UEN, que sirvan de derrotero para el cumplimiento de sus estrategias.

De conformidad con lo expuesto anteriormente, en la siguiente grafica se presenta la alineación estratégica de la Entidad con el Gobierno Nacional.



En ese sentido, de conformidad con la información suministrada por el proceso Gestión de Vivienda y Proyectos de CAJA HONOR la meta formulada para el año 2015, es facilitar el acceso a 12.650 afiliados a una solución de vivienda, Caja Honor, a diciembre de 2015, tramitó 14.909, con un nivel de cumplimiento del 117.86%, en

donde a través del modelo tradicional - M14 accedieron 8.558 afiliados, a través del modelo anticipado de solución de vivienda -MASVI-, se tramitaron 5540 soluciones de vivienda, a través del modelo Fondo de Solidaridad-, se tramitaron 800 soluciones de vivienda y a través del modelo leasing habitacional se tramitaron 11 soluciones de vivienda.

La Entidad, para la formulación de la Planeación Estratégica 2015-2018, analizó el entorno político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal (PESTEL), como marco de referencia para explorar el macro-entorno en el que opera, información útil para comprender e identificar los factores del entorno que podrían afectar a la Entidad, en términos de globalización y competitividad.

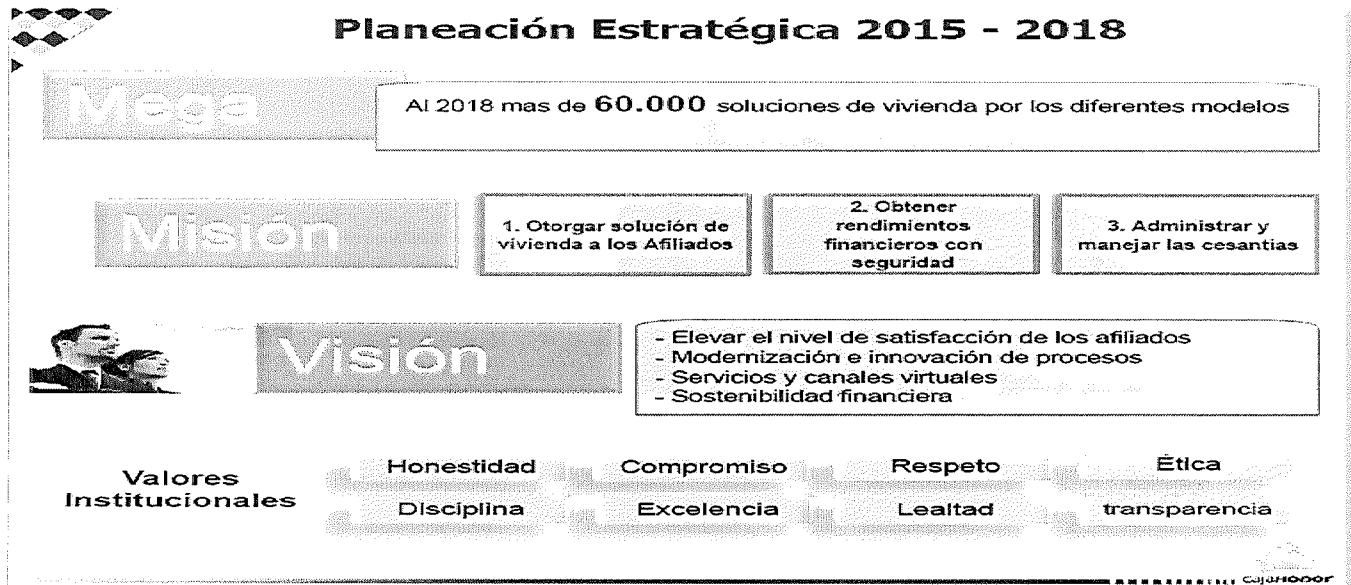
Así las cosas, se elaboró el Plan Estratégico Institucional-PEI, que es el instrumento por medio del cual se trazan los objetivos de La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, permitiendo la subsecuente evaluación de la gestión, a través del Plan de Acción Institucional formulado para cada año, y su despliegue a través de los planes de acción por proceso.

Por lo anterior, durante la vigencia 2015 la Entidad alcanzó el 100% de cumplimiento en el PAI con una ejecución presupuestal asociada al plan de acción del 96.72%.

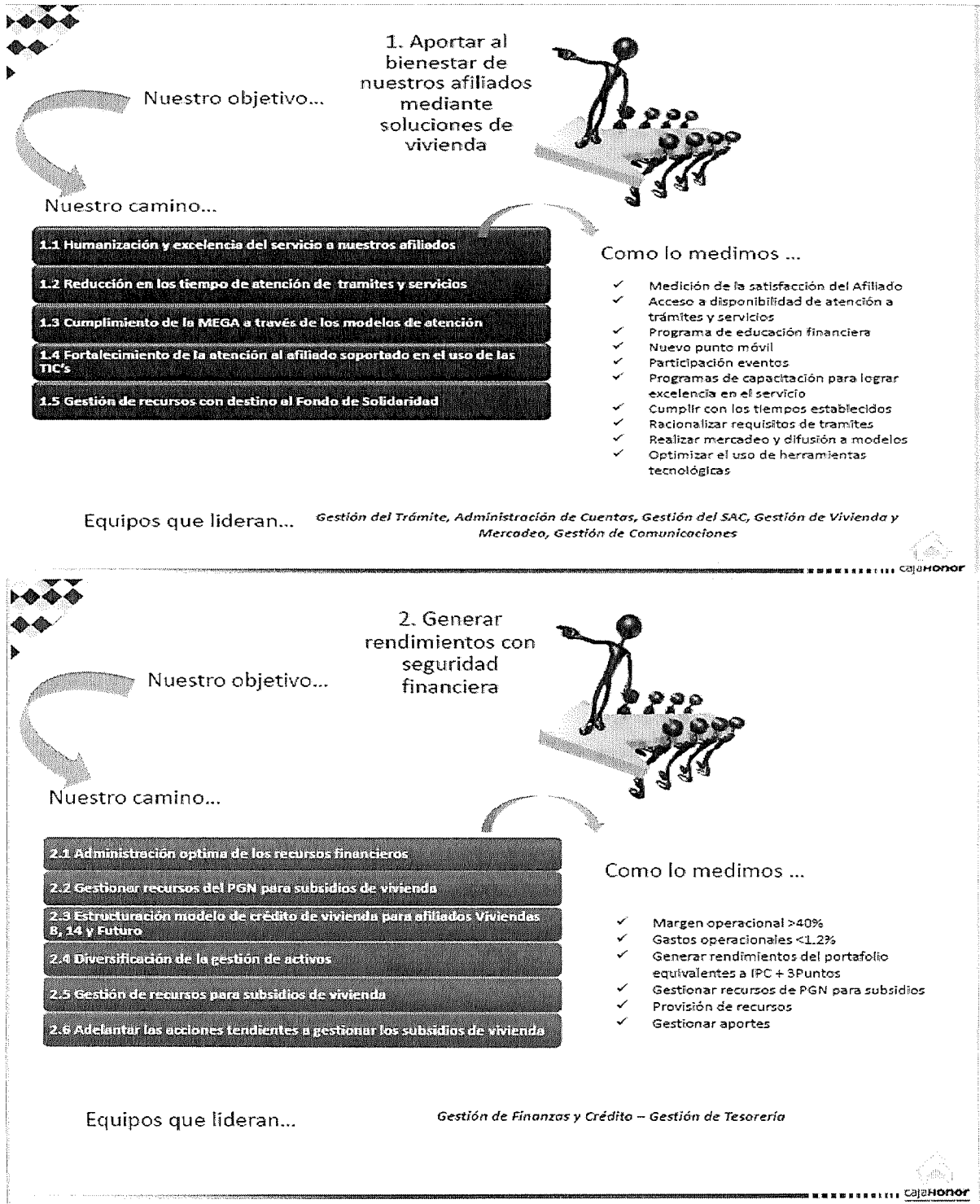
De igual manera, a diciembre de 2015 la medición del Sistema Integrado de Gestión muestra el cumplimiento del 98.82% en los 17 procesos que maneja la Entidad.

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía en articulación con las orientaciones impartidas por el Grupo Social y Empresarial de la Defensa y Bienestar – GSED, revisó sus fundamentos estratégicos, teniendo en cuenta el marco normativo que le rige, reformulando su direccionamiento, proceso que fue llevado a cabo con las directrices de la Gerencia General y la participación de todas las dependencias de la Entidad

Así las cosas, la Entidad cuenta con la MEGA, MISION, VISION, objetivos estratégicos, valores institucionales y política de la calidad difundidos y socializados a través de cartillas, intranet, tips por correo electrónico, carteleras entre otros, de conformidad con lo anterior, la siguiente gráfica presenta de forma consolidada la plataforma estratégica de la Entidad.



Con el fin de planear y trabajar en el cumplimiento del PEI 2015-2018 Caja Honor construyó el Plan de Acción Institucional PAI-2016 bajo la metodología Balanced Scorecard que contiene las iniciativas, metas, proyección de presupuesto y responsable de ejecución así:



Nuestro objetivo...

3. Optimizar los recursos organizacionales y afianzar las competencias del talento humano



Nuestro camino...

- 3.1 Consecución y administración de bienes y servicios que coadyuven al cumplimiento de la política de optimización de recursos organizacionales
- 3.2 Optimización de los flujos documentales
- 3.3 Fortalecimiento de las competencias laborales basadas en principios, valores y excelencia

Como lo medimos ...

- ✓ Selección de proveedores con estándares de calidad
- ✓ Automatizar el proceso de gestión documental
- ✓ Impacto de la ejecución de los planes de formación, capacitación y bienestar
- ✓ Promover y fomentar el actuar en valores principios y comportamiento ético superior

Equipos que lideran...

Gestión del Talento Humano – Gestión de Contratación – Gestión Documental – Servicios Administrativos – Gestión Disciplinaria



Nuestro objetivo...

4. Fortalecer y promover la innovación y el desarrollo tecnológico



Nuestro camino...

- 4.1 Fortalecimiento de la plataforma tecnológica garantizando la disponibilidad de servicios de TI
- 4.2 Mejoramiento arquitectura de los sistemas de información
- 4.3 Fortalecimiento de los canales virtuales

Como lo medimos ...

- ✓ Actualización y ampliación de la plataforma tecnológica de acuerdo con las necesidades
- ✓ Ejecutar los proyectos TIC's de conformidad con la estrategia GEL
- ✓ Mantener e integrar todos los sistemas de información en todos los niveles de la Entidad
- ✓ Garantizar el soporte tecnológico de los canales electrónicos en la prestación del servicio

Equipos que lideran...

Oficina Asesora de Informática



5. Modernizar permanentemente los procesos de la Entidad

Nuestro objetivo...

Nuestro camino...

5.1 Desarrollo de buenas practicas para la mejora de los procesos y cumplimiento de la planeación estratégica

5.2 Fortalecimiento del sistema de administración del riesgo de la Entidad

5.3 Mantenimiento de la cultura de autocontrol a fin de propender por la optimización de recursos y la satisfacción del afiliado.

5.4 Fortalecimiento de la Gestión Jurídica de la Entidad

Como lo medimos ...

- ✓ Optimización de procesos y procedimientos
- ✓ Modernizar el sistema de seguridad de la información (ISO 271001)
- ✓ Disminuir vulnerabilidades técnicas
- ✓ Automatización de la medición de los sistemas de riesgos
- ✓ Gestionar el funcionamiento de PCN
- ✓ Auditar los procesos críticos core del negocio
- ✓ Fomentar la cultura de autocontrol
- ✓ Seguimiento a planes de mejoramiento
- ✓ Desarrollar políticas de prevención de daño antijurídico
- ✓ Mantener el índice de éxito en la litigiosidad de la Entidad

Equipos que lideran... *Oficina Asesora de Planeación – Oficina Asesora de Gestión del Riesgo – Oficina Asesora Jurídica – Oficina de Control Interno*



6. Fomentar prácticas de Responsabilidad Social Empresarial

Nuestro objetivo...


Nuestro camino...

6.1 Adopción de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial

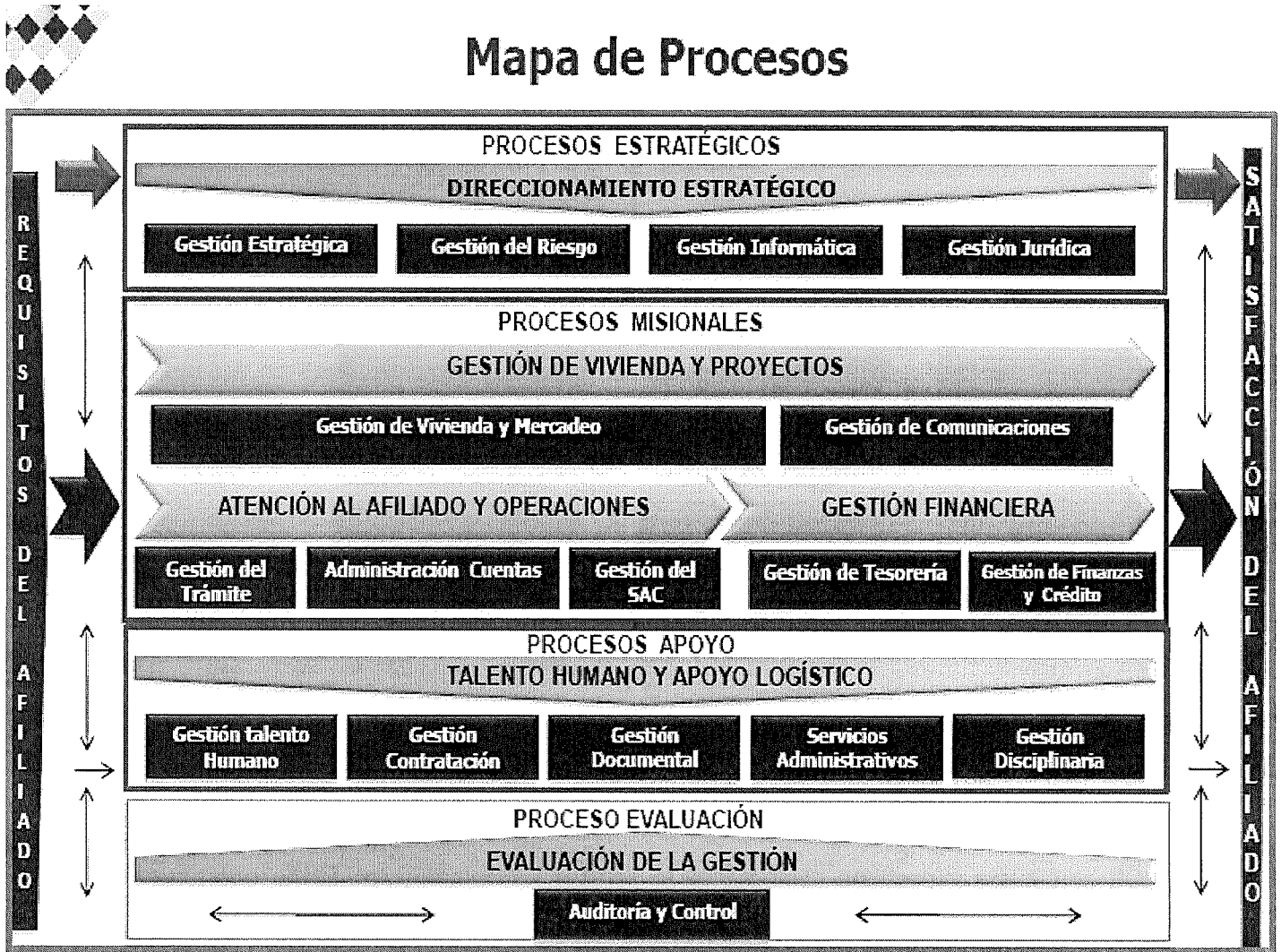
Como lo medimos ...

- ✓ Diseño e implementación de estrategias de educación ambiental
- ✓ Mejorar el uso eficiente de los recursos hídricos, energéticos, aire
- ✓ Implementar buenas prácticas de RSE
- ✓ Realizar procesos de contratación con criterios de sostenibilidad

Equipos que lideran... *Gestión de Vivienda y Comunicaciones - Gestión de Talento Humano – Gestión de contratación – Servicios Administrativos*



La Entidad cuenta con el mapa de procesos alineado con la estructura organizacional, diferenciándose los niveles estratégicos, misionales, apoyo y de evaluación, por lo tanto, su nivel de operación se fundamenta en seis (6) macro procesos, los cuales se interrelacionan entre sí a través de los diecisiete (17) procesos, como se muestra en la siguiente gráfica:



Fuente: Plan Estratégico Institucional 2014-2018 CAJA HONOR

Los procesos se encuentran documentados mediante caracterizaciones las cuales incluyen, además del objeto y alcance, los elementos principales: entradas, salidas, riesgos y sus controles, documentos internos y externos, indicadores, políticas de operación, responsables, infraestructura, sistemas de información y producto no conforme, que responde a la siguiente estructura organizacional:



Componente Administración del Riesgo

CAJA HONOR administra y gestiona conjuntamente con los funcionarios, en forma oportuna y efectiva, el Sistema de Administración de Riesgos, a partir del contexto estratégico, la identificación, medición, tratamiento y monitoreo de los riesgos en cada uno de los procesos; asimismo, vela por la seguridad de la información y la continuidad del negocio, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales, dentro del marco legal aplicable.

En relación con el Sistema de Administración de Riesgo (SAR), CAJA HONOR tiene definido su estructura roles y responsabilidades, que permiten una administración de los riesgos de liquidez, de cartera, de mercado, de lavado de activos y de financiación del terrorismo, Plan de Continuidad del Negocio (PCN), la seguridad de la información y MECI, fundamentados en políticas y procedimientos estratégicamente definidos, a fin de minimizar pérdidas y maximizar oportunidades en la Entidad.

Adicionalmente, la Oficina de Control Interno hace el seguimiento a la elaboración e implementación de la Estrategia Anticorrupción el cual es publicado en la página Web de la Entidad de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 "Por la Cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención,

investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” y el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 “Por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Comité de Riesgos

La Entidad cuenta con un Comité de Riesgos el cual sesiona una vez al mes, en éstas reuniones se informa el comportamiento del Sistema de Administración de Riesgos de la Caja y se analizan las diferentes recomendaciones que se presentaran a la Junta Directiva sobre el tema, está integrado por un miembro de la Junta Directiva (Representante de los Afiliados Civiles o no Uniformados, Vinculados al Ministerio de Defensa Nacional, las Fuerzas Militares y la Policía Nacional), los Subgerentes de la Entidad, el Jefe de la Oficina Jurídica, como invitado permanente asiste la Oficina de Control Interno y el Jefe de la Oficina Asesora de Riesgos es el secretario técnico del Comité.

Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO)

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía por ser un entidad de carácter financiero, organizada como establecimiento de crédito, de naturaleza especial, en desarrollo de su objeto social está expuesta al Riesgo Operativo, por lo que en cumplimiento de las directrices dadas por la Superintendencia Financiera de Colombia adoptó un Sistema de Administración de Riesgo Operativo -SARO-, el cual debe ser desarrollado, establecido, implementado y actualizado.

De conformidad con la información suministrada por la OAGRI durante el IV trimestre de 2015 se llevó a cabo la revisión de los controles de riesgo operativo de la Entidad a través de mesas de trabajo y sensibilización de la metodología y técnicas establecidas en el Manual SARO a los procesos que hubiera lugar, ajustando la Estructura Organizacional y reestructurando las matrices y mapas de riesgo operativo en el Sistema VIGIA RIESGOS.

La Entidad registra un total de 65 Riesgos Operativos identificados para cada uno de los procesos; en referencia al perfil de riesgo residual de la Entidad, se informa que para el IV trimestre de 2015, se ubicó en 1.68 puntos, donde se evidencia un avance con respecto al trimestre inmediatamente anterior que fue de 1.69 puntos dada la efectividad de los controles y la cobertura de los mismos.

Durante el período comprendido entre octubre y diciembre de 2015, se realizó el registro y análisis de los eventos de Riesgo Operativo reportados por los líderes de los procesos y de aquellos identificados por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, en total se presentaron **10 REROS**, los cuales disminuyeron en un 17% frente al trimestre anterior.

CLASIFICACIÓN	TOTAL EVENTOS	
	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
Ejecución y administración de procesos	6	3
Eventos Externos	1	1
Fallas tecnológicas	5	4
Fraude externo	0	1
Daños a activos fijos	0	1
TOTAL	12	10

Adicionalmente, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo en su función de diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SARO dirigidos a todas las áreas y funcionarios, durante el período de reporte, brindó inducción a **16** funcionarios (practicantes SENA/Universitarios y Personal de Planta), que ingresaron a la Entidad de los diferentes procesos. Así mismo se sensibilizó tanto a los líderes de los procesos como a todo el personal de planta en la metodología de riesgos dispuesta en el manual SARO, tal como se muestra a continuación:

MES	INDUCCIONES			TOTAL
	FUNCIONARIOS	CONTRATISTAS	APRENDICES/ PRACTICANTES	
Octubre	6	0	4	10
Noviembre	0	0	0	0
Diciembre	1	0	5	6
TOTAL	7	0	9	16

(Fuente: Informe de Riesgos OAGRI IV Trimestre de 2015)

Finalmente, conforme con lo establecido en la Manual SARO, la OAGRI recibió la información necesaria para realizar el seguimiento de los indicadores de RO definidos en dicho Manual, así:

Indicador de Disponibilidad: El indicador de disponibilidad del servicio tecnología y comunicaciones cumplió la meta al **100%** durante el IV trimestre con un promedio de disponibilidad del **99.85%**, en la sede principal, los puntos de atención y punto móvil de la Entidad.

Indicador de registro de eventos de riesgo operativo: El indicador de registro de eventos de riesgo cumplió al **100%** superando la meta, lo anterior gracias a la gestión oportuna de los Líderes de proceso y el acompañamiento de la Oficina Asesora Gestión del Riesgo mediante la Guía GR-NA-GU-009 – Registro de Evento de Riesgo Operativo Líder del Proceso.

Incidentes: El indicador de incidentes se cumplió en **100%** para el IV trimestre con un porcentaje promedio de incidentes atendidos en menos de 4 horas del **95.15%**.

Quejas: El indicador de Quejas cumplió la meta en un **100%**, donde el promedio de quejas durante el IV trimestre fue de **11** quejas por mes.

Desempeño frecuencia Riesgo Operativo: El indicador de desempeño registró un **100%** de cumplimiento dado que la frecuencia de RO se ubicó en **90.77%** por encima de la meta establecida de acuerdo a la escala de calificación de Riesgo Operativo.

Desempeño Probabilidad Impacto: El indicador de probabilidad impacto registró que de los 65 riesgos identificados un **6,15%** afectaron la probabilidad (4 riesgos), y por otro lado un **1,54%** afectó el impacto (1 riesgo), estando este resultado dentro de las proyecciones normales para este indicador.

La OAGRI concluye que las señales de alerta tempranas implementadas por la Entidad son eficientes por lo que no se evidencian nuevos riesgos operativos. De otro lado gracias a la eficiencia y eficacia de los controles implementados para los 65 riesgos, la Entidad se encuentra cubierta frente a las diferentes situaciones de riesgo que se puedan presentar

Plan de Continuidad del Negocio

La auditoría de gestión realizada por la Oficina de Control Interno al Plan de Continuidad del negocio permitió evidenciar que Caja Honor tiene contratados los servicios de la continuidad con la firma CLARO. La ubicación de los servidores se encuentra en Bogotá y su infraestructura garantiza la disponibilidad de los servicios de la Caja, adicionalmente, Caja Honor cuenta con soporte de fluido eléctrico, que permite garantizar la continuidad en la prestación de los servicios en el evento de presentarse una caída, por cuanto está debidamente administrada y probada su operatividad.

Por otro lado, de conformidad con el informe reportado por la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo, la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio que permite establecer, implementar, operar, monitorear, mantener, mejorar las medidas preventivas y capacidad para seguir prestando el servicio a sus afiliados, aun cuando ocurra un evento que interrumpa procesos y funciones críticas. Mediante este plan, Caja Honor aplicará procesos proactivos que permitirán prepararse y definir estrategias coordinadas para responder a eventos que puedan afectar la continuidad de negocio donde se permita la capacidad de retorno de las operaciones, adicionalmente, la OAGRI llevó a cabo una visita al PAC de Venecia, realizándose la revisión de aspectos técnicos y de seguridad.

Seguridad de la Información

El Grupo de Seguridad de la Información realizó monitoreo permanente al uso adecuado de las herramientas de correo y al manejo de la navegación, el cual es exclusivo de la Entidad con fines laborales y de consulta, a fin de prevenir posibles eventos de fuga de información, eventos de denegación de servicios, así como monitorear el tráfico autorizado en servicios como FTP, Telnet, SNMP, SSL, SMTP, HTTP, "correo", entre otros.

De esta manera y bajo el uso de herramientas especializadas, se controlaron y mitigaron los posibles incidentes relacionados con la integridad, confidencialidad y disponibilidad generando un perfil de riesgo bajo en cuanto a Seguridad de la Información.

Se realizó el control de correos de cuentas de dominio público y tercero al ser asignados únicamente a funcionarios previamente autorizados, así mismo, se realizó auditoría al sistema de monitoreo de Log's (Soluaudi para GA2) y actualizaciones al sistema de SOC (Security Operation Center).

Se ejecutó seguimiento al Cumplimiento de la Circular Externa 042 de 2012 de la S.F.C reportando el seguimiento trimestral de la Circular 042 de 2012, en donde se verifica el cumplimiento de los siguientes ítems:

ÍTEM	CUMPLIMIENTO TRIMESTRE JULIO – SEPTIEMBRE 2015	CUMPLIMIENTO TRIMESTRE OCTUBRE- DICIEMBRE 2015
2.15 AUTENTICACIÓN	100%	100%
2.16 MECANISMOS FUERTES DE AUTENTICACIÓN	100%	100%
2.18 PROVEEDORES REDES Y SERVICIOS DE TELECO	93.30%	90%
3.1 SEGURIDAD Y CALIDAD	100%	100%
3.2 TERCERIZACIÓN Y OUTSOURCING	100%	100%
3.3 DOCUMENTACIÓN	99.80%	100%
3.4 DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	100%	100%
4.1 OFICINAS	94%	100%
4.7 CENTRO DE ATENCIÓN TELFÓNICA	100%	100%
5. REGLAS SOBRE ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE	100%	100%
7. ANÁLISIS DE VULNERABILIDADES	100%	100%

(Fuente: Informe de Riesgos OAGRI IV Trimestre de 2015)

En cumplimiento al plan de capacitación de la Entidad el grupo de seguridad de la información diseñó, programó y coordinó planes de capacitación sobre Políticas de Seguridad de la información dirigidos a todas las áreas y funcionarios, durante el período de reporte, brindó inducción a **16** funcionarios (practicantes SENA/Universitarios y Personal de Planta), que ingresaron a la Entidad de los diferentes procesos.

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)

El Oficial de Cumplimiento de la Entidad, atendiendo la directriz impartida por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Capítulo IV del Título IV, Parte I de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 "Instrucciones relativas a la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo", informó la siguiente gestión:

- Revisión de controles a los riesgos identificados por proceso

El Oficial de Cumplimiento de la Entidad informó que realizó la gestión a los controles instaurados para la prevención en la materialización de los riesgos identificados por proceso, logrando así verificar la eficacia de los mismos y a su vez contrastar la adecuada gestión por parte de los líderes.

- Ejecución de capacitaciones

El Oficial de Cumplimiento informó que en su función de diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SARLAFT dirigidos a todos los procesos; durante el IV trimestre brindó inducción a los funcionarios que ingresaron a la Entidad y a los procesos de la Entidad relacionados con temas LA/FT, así:

MES	FUNCIONARIOS INDUCCIÓN	FUNCIONARIOS CAPACITADOS	APROBACIÓN %
OCTUBRE	10	0	100
NOVIEMBRE	0	0	100
DICIEMBRE	6	0	100
TOTAL	16	0	100

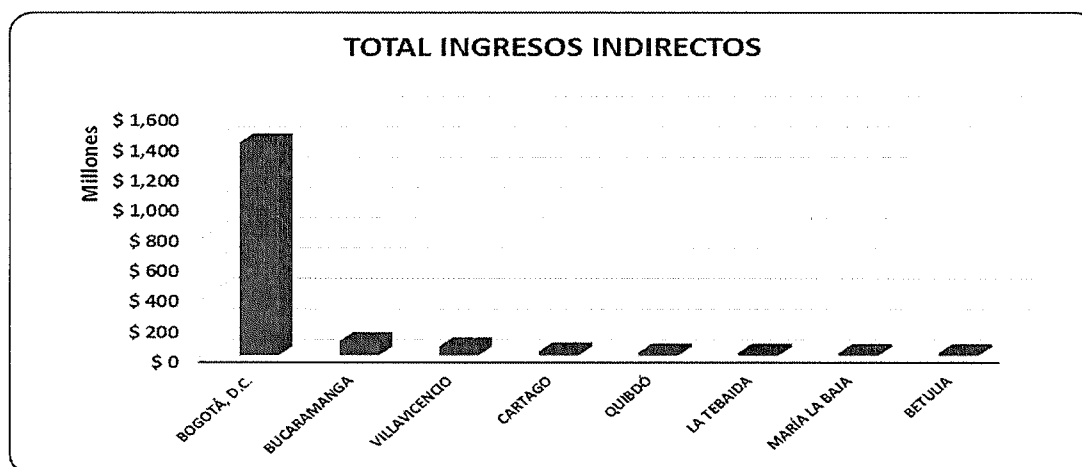
El Jefe de la OAGRI informó que se realizó mes a mes (octubre, noviembre y diciembre) el cruce de la base de información de afiliados, empleados, proveedores y/o contratistas, contra todas las listas que actualiza el Sistema de Información VIGIA Monitoreo y Control adoptado por la Entidad (Lista OFAC, Banco de Inglaterra, ONU, Contraloría y Listas Propias (Superintendencia de Sociedades)); de la anterior operación no se reporta ninguna inclusión en listas, ni ningún tipo de hallazgo.

- **Gestión a las señales de alerta originadas por el monitoreo de las operaciones.**

Durante el IV trimestre de 2015, se efectuó monitoreo a las cuentas individuales de los afiliados, con el fin de determinar operaciones inusuales que corresponden a consignaciones realizadas directamente por los afiliados por concepto de ahorro voluntario, reintegro por desafiliación, desistimiento del negocio, entre otros. La siguiente tabla, detalla las operaciones inusuales y la segmentación que realizó el Oficial de Cumplimiento durante el trimestre de análisis:

Por Ciudad

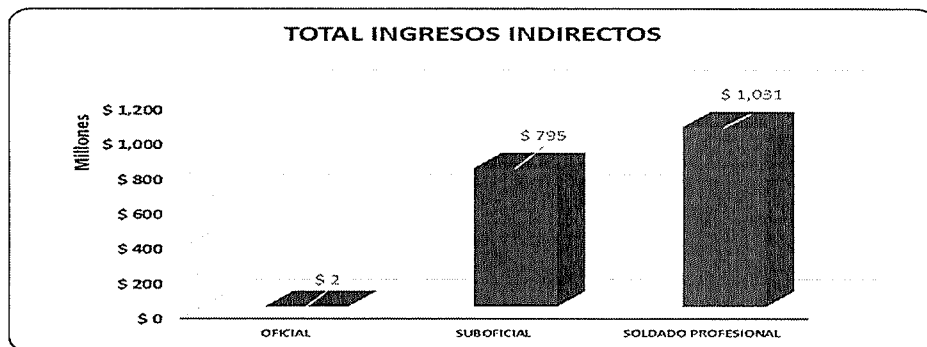
Se observa que los ingresos indirectos se concentran en un 76.69% en Bogotá, el restante de ingresos se concentran en otras zonas de Colombia, donde el promedio de movimientos es de \$3 millones, no se evidencian movimientos que generen alertas.



(Fuente: Informe de Riesgos OAGRI IV Trimestre de 2015)

Por Categoría

Se observa que los ingresos indirectos se concentran en los suboficiales y soldados con más del 90%.



(Fuente: Informe de Riesgos OAGRI IV Trimestre de 2015)

Finalmente, El Oficial de Cumplimiento realizó los siguientes reportes a la UIAF, de acuerdo con las características y plazos fijados por la SFC así:

N ^o	NOMBRE DEL REPORTE	IV TRIMESTRE 2015		
		Octubre	Noviembre	Diciembre
1	Reporte de Operaciones Sospechosas (Mensual)	X	X	X
2	Reporte de Transacciones en Efectivo (Mensual)	X	X	X
3	Reporte de Transacciones Cambiarias (Mensual)	X	X	X
4	Reporte Productos Ofrecidos (Mensual)	X	X	X
5	Reporte Clientes Exonerados (Trimestral)			X

(Fuente: Informe de Riesgos OAGRI IV Trimestre de 2015)

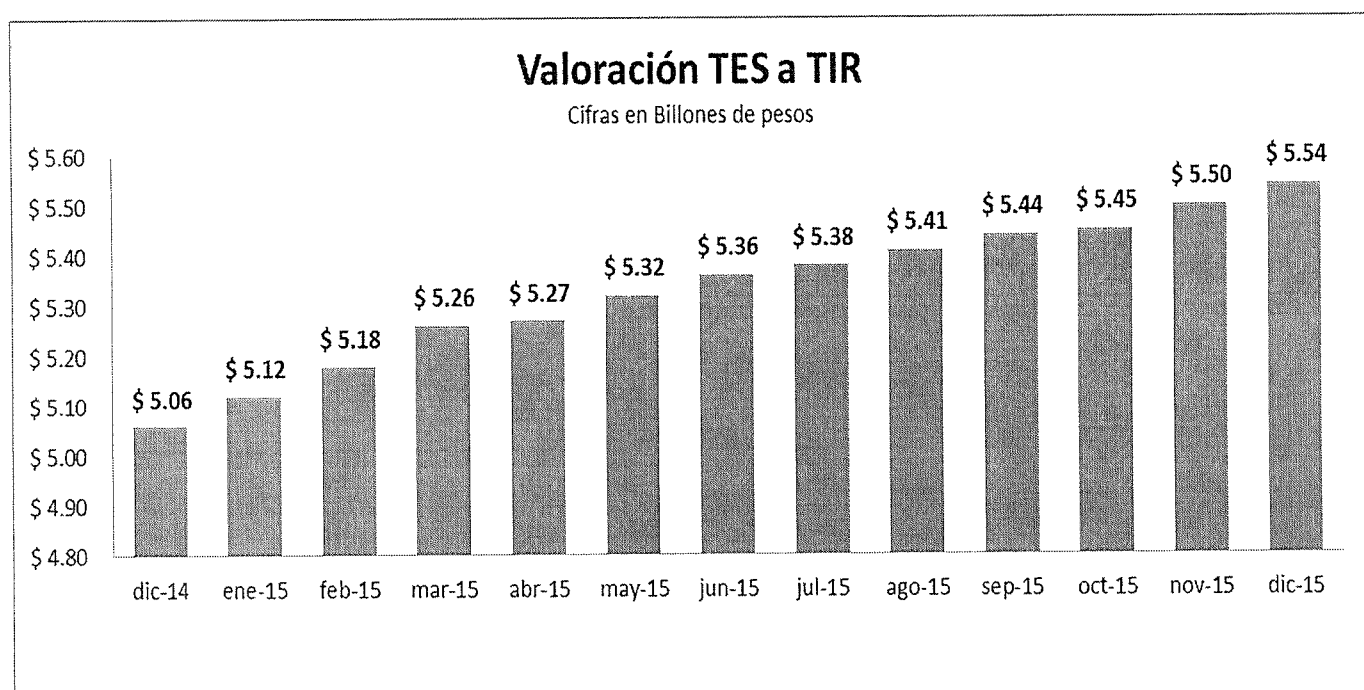
Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC)

Caja Honor mantiene un sistema documentado que sirve como herramienta de control y gestión del riesgo de crédito, a fin de lograr un perfil de riesgo aceptable para la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, adicionalmente, detalla las metodologías implementadas por la Caja para la medición de sus riesgos crediticios, definiendo alcances y limitaciones, definiendo las responsabilidades de cada una de las áreas de la entidad en cuanto a la administración integral del riesgo de crédito.

De conformidad con la información presentada por la OAGRI ante el Comité de Auditoría a corte noviembre de 2015 no se presentaron incumplimientos de políticas o límites, adicionalmente, el riesgo de crédito en septiembre se ubicó en el 0% del total del activo dado que se encuentra provisionado al 100% y el saldo de cartera a noviembre se ubicó en \$243 millones.

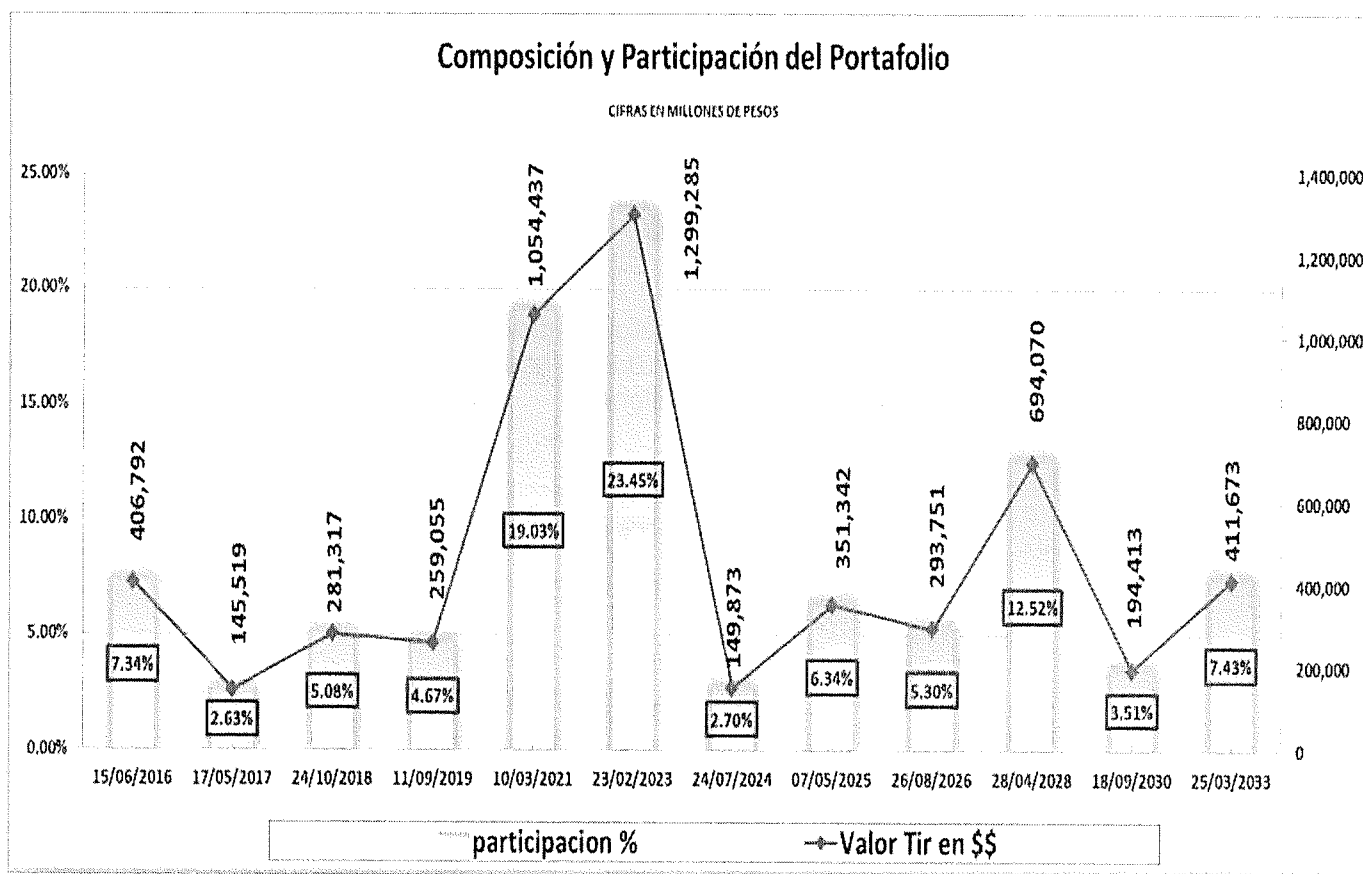
Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)

A continuación la OAGRI presenta la composición del portafolio a diciembre-15 en TES valorado en 5.54 billones, presentando un aumento con respecto al mes anterior del 0.80% equivalente a \$44.175 millones y una variación anual positiva del 9.28% correspondiente a \$466.986 millones:



(Fuente: Informe de Riesgos OAGRI IV Trimestre de 2015)

La OAGRI presenta la desagregación del Portafolio de Inversiones de la Entidad en los TES que lo componen, denominados tanto en pesos como en UVR de acuerdo con su valoración. Los títulos con vencimientos en los años **2016**, **2021** y **2023**, poseen la mayor participación dentro del portafolio.



(Fuente: Informe de Riesgos OAGRI IV Trimestre de 2015)

Adicionalmente, la Entidad tiene dos posiciones activas, una corresponde a la cartera colectiva Old Mutual y otra a la acción de Servicios Postales Nacionales S.A., empresa oficial de correos que opera bajo la marca 4-72 Red Postal de Colombia.

La OAGRI informa que el valor de la Cartera Colectiva Old Mutual a fecha de corte 31 de diciembre 2015, se ubicó en \$1.054 millones, presentando variación positiva del 11.51% respecto al mes anterior, generado por aportes y cesantías. El valor en riesgo generado por esta posición fue de \$155 millones.

El valor de la acción de Servicios Postales Nacionales S.A., a fecha de corte 31 diciembre 2015, se ubicó en \$2,160 millones, presentando una variación positiva del 0.0142%, el valor en riesgo generado por esta posición fue de \$318 millones.

El valor en riesgo total reportado a la SFC de acuerdo con las posiciones activas que posee la Entidad a 31 de diciembre 2015, fue de \$473 millones, equivalente al 0.0085% del portafolio total.

Finalmente, el Jefe de la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo informa que durante el mes de diciembre no se evidenció incumplimiento en las políticas de administración del Riesgo de Mercado, ni los límites definidos en el manual del mismo.

Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez (SARL)

La OAGRI realizó el análisis del comportamiento anual (2014 – 2015) de los ingresos y egresos mensuales totales, e identificó los siguientes aspectos:

Los ingresos totales presentaron un aumento anual del 13.81%, pasando de \$81,528 millones en diciembre 2014, a \$92.791 millones en diciembre 2015. La diferencia equivale a \$11.263 principalmente por mayor recaudo de aportes.

Los egresos mensuales totales, presentaron una disminución anual del 1.06%, pasando de \$83,099 millones en diciembre 2014, a \$82,222 millones en diciembre 2015, la diferencia equivale a \$877 millones, la cual fue dada principalmente por la disminución de gastos generales.

Finalmente, la OFCIN evidenció que la Entidad cuenta con el Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez – SARL, aprobado por la Junta Directiva con las actualizaciones derivadas del nuevo Modelo de Atención “Leasing Habitacional”, adicionalmente, se verificó que la OAGRI cuenta con el Software, el Hardware y el recurso humano capacitado para llevar a cabo los procedimientos relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez – SARL.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

Dificultades

No se han presentado dificultades en el desarrollo de éste subsistema. Ya que las actividades programadas se han desarrollado de conformidad.

Avances

Componente Autoevaluación Institucional

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, monitorea la operación de la Entidad a través de la medición de los resultados generados, para el efecto cada proceso cuenta con un Plan de Acción que se mide trimestralmente y es consolidado por la Oficina Asesora de Planeación, para la vigencia 2015 se alcanzó un cumplimiento del 100% del PAI y una ejecución presupuestal asociada al PAI del 96.72%, éstos resultados se informan a la Junta Directiva, Gerencia General y Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, adicionalmente, la Entidad tiene implementado las Reuniones de Análisis Estratégico (RAE), las cuales permiten que la Gerencia General de manera trimestral, pueda obtener información relevante de los diferentes procesos para la toma de decisiones.

Así las cosas la OFCIN evidenció que cada proceso evalúa su diseño y operación en un periodo de tiempo trimestral, por medio de la medición y el análisis de los indicadores, cuyo propósito fundamental es el de tomar las decisiones relacionadas con la mejora del desempeño; en este orden de ideas, lo que se logra es que cada líder de proceso con su equipo de trabajo verifique el desarrollo y cumplimiento de las acciones que impactan positivamente el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Dando cumplimiento al Manual Técnico MECI para el Estado Colombiano 2014, la Gerencia General informa a los servidores de Caja Honor los resultados generales de la gestión de la Entidad que para la vigencia 2015 fueron positivos, según la Gerencia General en sesión del CCSCI de diciembre de 2015 producto del talento humano responsable, comprometido, capacitado e institucional; que actúa con valores y principios y entrega su comportamiento ético superior al servicio de los afiliados, a esto sumado, el monitoreo constante que las directivas de la Entidad realizan al cumplimiento de las metas trazadas y medidas a través de los indicadores de gestión de cada uno de los procesos.

De conformidad con el Plan de Acción Institucional para la vigencia 2015, se formuló la meta estratégica de otorgar 12.650 soluciones de vivienda en cumplimiento de la MEGA, así pues, durante la vigencia se entregaron 14.909 de las cuales por el Modelo Vivienda 14 se entregaron 8.558, Vivienda 8 se entregaron 5.540, Vivienda Héroes 800 soluciones de vivienda y Soluciones Leasing Habitacional 11. (Fuente: Plan de Acción Gestión de Vivienda y Mercadeo IV Trimestre de 2015)

De conformidad con la información presentada en el V Comité de Auditoría la estructura financiera de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía a 30 de noviembre de 2015 su activo ascendió a \$5'885.355 millones, con una variación del 9%, que equivale a \$473.111 millones respecto al mismo mes del año 2014. Su pasivo ascendió a \$5.688.061 millones, presentando una variación del 9%, equivalente a \$456.831 millones respecto al mismo mes del año 2014. Finalmente, su patrimonio se situó en \$197.294 millones, presentando una variación del 0% frente a noviembre del año 2014.

Finalmente, la OFCIN infiere que la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía viene cumpliendo los objetivos propuestos, coadyuvando al bienestar de los hombres y mujeres que integran las Fuerzas Militares y de Policía.

Componente De Auditoría Interna

La Oficina de Control Interno informa a la Junta Directiva, Gerencia General, Comité de Auditoría y Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno el avance del Plan de Acción del proceso de Auditoría y Control correspondiente al **IV trimestre del 2015**, En el mismo se comunican los resultados obtenidos en los indicadores del proceso, a saber:

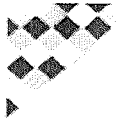
1. Oportunidad en el Cumplimiento del Programa de Auditorías.
2. Desarrollo Plan de Implementación Cultura de Autocontrol.
3. Seguimiento Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional.

Adicionalmente, la OFCIN cumplió con lo relacionado con los informes a entes externos de control e informes internos a la Junta Directiva, Comité de Auditoría y de Coordinación del Sistema de Control Interno, Gerencia General y otras dependencias de la Entidad, así como el desarrollo de actividades adicionales desarrolladas por la OFCIN en el trimestre y vigencia reportada.

Oportunidad en el cumplimiento del Programa de Auditorías.

Para la oportunidad en la entrega de informes de auditoría, se estableció como política de operación del proceso de Auditoría y Control, la entrega del informe de auditoría definitivo a la Gerencia General, a más tardar, el último día hábil del mes siguiente al de la ejecución de la auditoría.

Durante la vigencia 2015 la Oficina de Control Interno ejecutó 39 auditorías programadas y 8 auditorías no programadas alcanzando un cumplimiento del 120.51% y de conformidad con la información reportada en el VI Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno celebrado el 15/12/2015 cuyo alcance fue el VI bimestre de 2015 el estado de la ejecución era el siguiente:

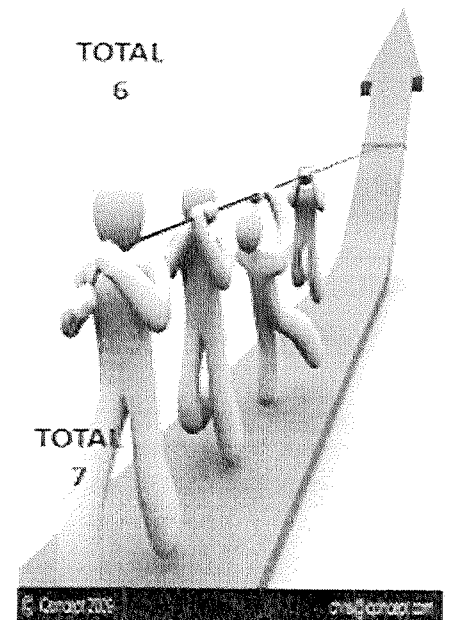


AUDITORIAS DESARROLLADAS

No.	Auditoría
35	Auditoría actividad contractual I sem 2015
36	Auditoría Gestion del Talento Humano
37	Auditoría SARM 2015
38	Auditoría UCODI
39	Auditoría Estados Financieros a septiembre/15
40	Auditoría No programada enrolamiento FENDX

AUDITORIAS EN DESARROLLO

No.	Auditoría
41	Auditoría No programada Manual Imagen Corporativa
42	Auditoría seguimiento EKOGUI II Sem 2015
43	Auditoría No programada Embargos
44	Auditoría Acciones de Repetición Agosto - Septiembre de 2015
45	Auditoría Software GA2
46	Auditoría No Programada Aspectos de TI
47	Auditoría Cajas Menores IV Trimestre de 2015



En conclusión la OFCIN cumplió en un 120.51% el indicador "Cumplimiento cronograma de auditorías" así: auditorías programadas 39 Auditorías no programadas 08 total auditorías 47.

Cumplimiento Informes Internos y a Entes Externos

La Oficina de Control Interno presentó con calidad y oportunidad durante la vigencia 2015 121 informes, de los cuales 46 informes fueron a entes externos y 75 informes a dependencias internas de la Entidad, de conformidad con la información reportada en el VI Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno celebrado el 15/12/2015. Durante el VI bimestre de 2015 se presentaron los siguientes informes:

INFORMES INTERNOS			
Actividad	Dirigido a	Noviembre	Diciembre
Seguimiento Implementación NIIF	Junta Directiva	x	x
Publicación Informes de Auditoría OFCIN	Página WEB	x	x
Avance PMI - CGR	JD- GERGE		xx
Seguimiento PMP	GERGE		x
Informe Auditoría SAR's	Junta Directiva		x
Evaluación a las acciones de Repetición	GERGE		x
Informe SOLUAUDI	GERGE		x
Informe Pormenorizado del SCI	WEB	x	

TOTAL
11

INFORMES EXTERNOS			
Actividad	Dirigido a	Noviembre	Diciembre
Hallazgos Relevantes - Quinto Bimestre	Presidencia	x	
Seguimiento Gasto de Funcionamiento	MDN	x	x

TOTAL
3

En conclusión la OFCIN presentó con calidad y oportunidad en la vigencia 2015, 46 informes externos y 75 informes internos, para un total de 121 informes, de conformidad con el marco legal aplicable.

Desarrollo Plan de Implementación Cultura de Autocontrol

Durante el **cuarto trimestre de 2015**, la Oficina de Control Interno realizó la sensibilización sobre el fortalecimiento de la cultura de AUTOCONTROL, ésta capacitación se enfocó en los requerimientos que debe contener la información que los procesos le suministran a la OFCIN para que se evalúe consolide y se remita a los entes externos que interactúan con Caja Honor.

La Oficina de Control Interno de Caja Honor en desarrollo de sus funciones constitucionales y legales y en cumplimiento de la circular CIR2014-296 del 28 de agosto de 2014 expedida por GSED, adelantó mensualmente un análisis del avance del proceso de implementación de Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, con el objeto de informar a la Gerencia General y a la Junta Directiva su estado actual, a partir de febrero de 2016 el GSED informó a la Caja, que la obligatoriedad de remitir el informe de implementación finalizó, al sustituirse en forma satisfactoria las fases establecidas en el cronograma de convergencia hacia las NIIF.

Durante la vigencia 2015 la Oficina de control interno alcanzó logros de alto impacto que a continuación se describen:

- ✓ Fenecimiento de la Cuenta Fiscal de la C.G.R. con un puntaje de 95.85, puntaje más alto del GSED la OFCIN realizó acompañamiento a la Comisión de la CGR y seguimiento efectivo PMI.
- ✓ Auditoría de Seguimiento ISO 9001 2008 y NTCGP1000 2009, en la cual ICONTEC no reportó hallazgos para la vigencia 2015, la OFCIN ejecutó las Auditorías primarias y Secundarias e hizo el seguimiento y evaluación eficacia global de las NC.

- ✓ La calificación del SCI de CAJA HONOR expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública fue de 97.2%, Sobresaliente.
- ✓ La implementación del Aplicativo SVE modulo mejoras para seguimiento en línea de los P.M.P,s y P.M.I.
- ✓ Interiorización de la Cultura de Autocontrol, logrando que los procesos gestionen de manera eficiente los PMP,s contribuyendo a la cultura de cero papel.
- ✓ Disminución progresiva de los hallazgos de la C.G.R. en los años 2011-2014 así:

EVOLUCIÓN DE RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS REALIZADAS POR LA CGR.

DESCRIPCIÓN	VIGENCIA AUDITADA 2011	VIGENCIA AUDITADA 2013	VIGENCIA AUDITADA 2014
CUENTA VIGENCIA FISCAL	NO FENECE	FENECIMIENTO	FENECIMIENTO
OPINION ESTADOS FINANCIEROS	CON SALVEDADES	SIN SALVEDAD	SIN SALVEDAD
CALIFICACIÓN FINAL PONDERADA	78.9	91.402	95.185
RANGO	DESAVORABLE	FAVORABLE	FAVORABLE
CUMPLIMIENTO PMI	76,64%	92%	98%
HALLAZGOS POR VIGENCIA	62	13	8

- ✓ La Oficina de Control Interno de Caja Honor fue exaltada como modelo de planeación y gestión, respecto a todas las entidades del Sector Defensa.
- ✓ En el informe de Auditoria de la C.G.R. vigencia fiscal 2014, el componente del Sistema de Control Interno obtuvo una calificación de 95.10%.
- ✓ La Oficina de Control Interno utilizó una metodología alineada a las mejores prácticas internacionales, generando valor agregado en el ejercicio auditor.

Componente De Planes de Mejoramiento

La Oficina de Control Interno cuenta con un procedimiento que tiene por objeto establecer los lineamientos básicos para la elaboración, aprobación, registro, seguimiento, evaluación y reporte de los Planes de Mejoramiento Institucional y por Proceso dentro del componente de planes de mejoramiento del Sistema de Control Interno y en respuesta a las instrucciones impartidas por la Gerencia General de CAJA HONOR y las metas registradas por los

procesos respecto de los hallazgos de las auditorías internas de gestión, de entes de control externo (Contraloría General de la República, Superintendencia Financiera de Colombia u otro ente de vigilancia y control)

Para el efecto, la Oficina de Control Interno, implementó la herramienta tecnológica Suite Visión Empresarial, con el ánimo de agilizar los procesos de seguimiento y evaluación de los planes de mejoramiento por procesos e institucional; este se dio a conocer a los funcionarios de Caja Honor mediante capacitaciones dictadas durante el I y II semestre de 2015.

Plan de Mejoramiento por Procesos

Así las cosas, La Oficina de Control Interno desarrolló durante el **cuarto trimestre de 2015**, el informe de seguimiento al Plan de Mejoramiento por Procesos, con corte 10 de diciembre de 2015, dando cumplimiento a lo programado en el Plan de Acción, en el informe referido, se evidenciaron 70 planes de mejoramiento por procesos, los cuales se encuentran de la siguiente forma:

- ✓ Estado finalizado 30 que corresponden al 43%;
- ✓ Estado vencidos en desarrollo 9, equivalentes al 13%,
- ✓ Estado en desarrollo normal 24, equivalente al 34%
- ✓ Estado nuevo 7 nuevos, equivalente al 10%; como se puede observar en el siguiente cuadro:

Proceso	Total	Vencidos en desarrollo	Nuevos	En desarrollo	finalizados	total por finalizar
Administración de Cuentas	3	0	0	3	0	3
Gestión Contratación	5	0	1	1	3	2
Gestión de Comunicaciones	1	0	0	0	1	0
Gestión de Finanzas	1	0	1	0	0	1
Gestión de Vivienda y Mercadeo	5	0	1	0	4	1
Gestión del Riesgo	15	0	1	6	8	7
Gestión SAC	5	0	0	4	1	4
Gestión Trámite	5	1	1	3	0	5
Gestión Disciplinaria	1	0	0	1	0	1
Gestión Documental	3	0	1	0	2	1
Gestión Estratégica	4	0	0	1	3	1
Gestión Informática	11	7	0	1	3	8
Gestión Jurídica	4	0	0	3	1	3
Gestión Talento Humano	3	0	1	1	1	2
Servicios Administrativos	4	1	0	0	3	1
Totales	70	9	7	24	30	40

Tabla 1. Estado Planes de Mejoramiento por Proceso a 10 de diciembre de 2015.

Una vez sustraídos los 30 PMP's en estado finalizados con corte 10 de diciembre de 2015, la OFCIN realiza seguimiento a 40 planes de Mejoramiento por Procesos que se encuentran en estado nuevo, en desarrollo y vencidos, y que en su valor relativo corresponde al 57% del total de planes cargados en el aplicativo Suite Visión empresarial, módulo Planes.

Finalmente, es importante precisar, que la herramienta tecnológica SVE modulo planes cuenta con alarmas de fechas de vencimiento creadas como mecanismo de autocontrol por parte los responsables de gestionar las tareas, las cuales son notificadas por correo electrónico de forma automática recordando permanentemente las fechas de su cumplimiento, así mismo la herramienta facilita ver el estado actual de su plan de mejoramiento.

Plan de Mejoramiento Institucional

Por otro lado, La Oficina de Control Interno desarrolló durante el **cuarto trimestre de 2015**, el informe de seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional, con corte 30 de noviembre de 2015.

A continuación se presenta el cuadro de resumen del estado del PMI a dicho corte:

Estado Plan de Mejoramiento Institucional 30 nov de 2015

CAJA HONOR																	
Estado de cumplimiento de las Metas del PMI - OGR - 2014.																	
Corte: 30 de Noviembre de 2015																	
Nº	Dependencia	Hallazgos	2015					2016					Total Metas	Incumplió	Cumplió	En Desarrollo	Total Metas
			8	9	10	11	12	1	2	3	4	5					
1	SUVIP	1				1							5	0%	100%	0%	100%
2						1											
1		2				1											
2						1											
3						1											
TOTALSUVIP		2	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	5	0%	100%	0%	100%
1	SUAOP	4				1						5	40%	60%	0%	100%	
2						1											
1		5A				1											
1					1												
2					1												
TOTALSUAOP		3	0	0	1	4	0	0	0	0	0	5	40%	60%	0%	100%	
1	SUFIN	5B			1							8	0%	100%	0%	100%	
2					1												
3					1												
4					1												
1		7				1											
2						1											
3						1											
1			8				1										
TOTALSUFIN		3		0	0	4	4	0	0	0	0	0	8	0%	100%	0%	100%
1	SUADM	9		1								3	0%	33%	67%	100%	
2								1									
3											1						
TOTALSUADM		1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3	0%	33%	67%	100%
1	OAPLA	3	1									2	0%	100%	0%	100%	
2					1												
TOTALOAPLA		1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0%	100%	0%	100%	
1	OAJUR	10					1					5	0%	80%	20%	100%	
1		11	1														
2			1														
3			1														
4	1																
TOTALOAJUR		2	4	0	0	0	0	1	0	0	0	5	0%	80%	20%	100%	
CONSOLIDADO																	
Hallazgos		2015					2016					Total Metas	Incumplió	Cumplió	En Desarrollo	Total Metas	
11		8	9	10	11	12	1	2	3	4	5						
		5	1	5	12	0	1	1	0	0	1	28	7%	82%	11%	100%	

Se observó el cumplimiento de ejecución del 100% de 23 metas propuestas y el incumplimiento de 2 metas con fecha de corte 30; se invitó a los procesos responsables, continuar con su activa gestión a fin de dar cabal cumplimiento a las actividades pendientes de culminar para la próxima vigencia, teniendo en cuenta calidad y oportunidad.

En conclusión, la Oficina de Control Interno dio cumplimiento al 100% de lo programado en el indicador de seguimiento a Planes de Mejoramiento por Proceso e Institucional.

Finalmente, para el Gobierno Nacional, Ministerio de Defensa, GSED, Junta Directiva y Gerencia General, este asunto es prioritario y reviste toda la importancia para su gestión y resultados dentro de la estrategia de mejoramiento continuo.

3. Eje Transversal Información y Comunicación

Dificultades

No se han presentado dificultades en el desarrollo de éste subsistema, ya que las actividades programadas se han desarrollado de conformidad.

Avances

La Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía cuenta con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC –, tiene como finalidad tramitar las solicitudes relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos, requerimientos, certificaciones, consultas y sugerencias presentadas por los consumidores financieros de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía y partes interesadas, brindando la información en forma clara, veraz, oportuna y verificable, adicionalmente, se tiene el Manual SAC que establece las políticas, objetivos, roles, responsabilidades, elementos, etapas, procedimientos, infraestructura, diseño y desarrollo de programas dirigidos a la capacitación de funcionarios y a la educación de los consumidores y, en general, los criterios y lineamientos que orientarán el Sistema de Atención al Consumidor Financiero de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, todo ello dentro de un ambiente en el que se trabaje por la debida atención, protección y respeto al consumidor financiero de la Entidad.

De conformidad con la información suministrada por área SAC durante el IV trimestre de 2015 no se recibieron quejas ni reclamos de los consumidores financieros frente al Contac Center y se atendieron 41.679 solicitudes así:

QUEJAS Y RECLAMOS IV TRIMESTRE CENTRO DE ATENCION AL CIUDADANO						
MES	TOTAL	QUEJA	RECLAMO	DIAS DE RESPUESTA (PROMEDIO)	% DE RESPUESTA EN TRAMITE Y OPORTUNIDAD	% DE EFECTIVIDAD
	SOLICITUDES					
OCTUBRE	14,513	0	0	0	0%	100%
NOVIEMBRE	13,777	0	0	0	0%	100%
DICIEMBRE	13,389	0	0	0	0%	100%
TOTAL	41,679	0	0	0	0%	100%

Así mismo el SAC informa que durante el IV Trimestre de 2015, no se elevó ninguna queja ante la Defensoría del Consumidor Financiero, notando el cumplimiento a las normas en materia de Defensoría al Consumidor Financiero, derivados de la buena práctica del Sistema de Atención al Consumidor Financiero -SAC- dispuesto en

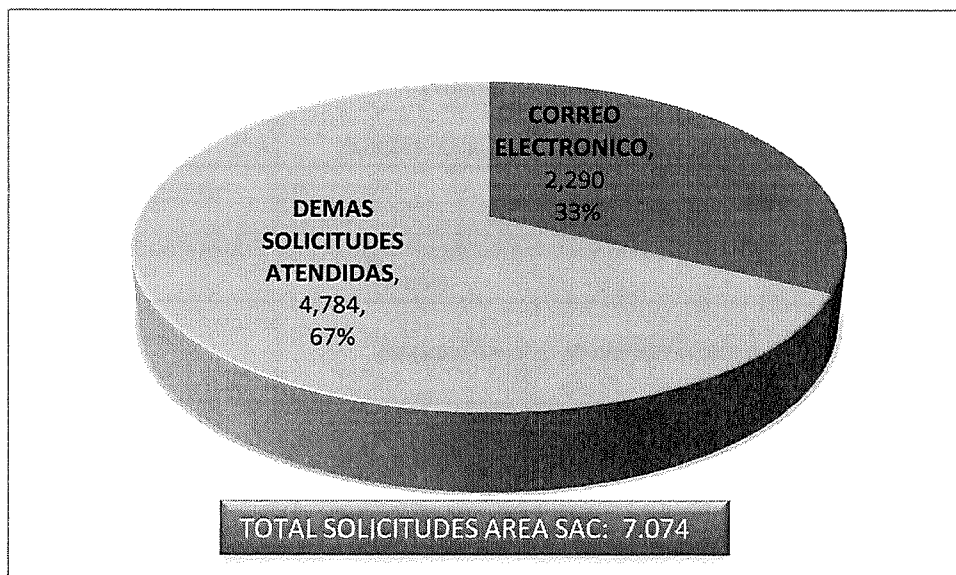
la Circular Externa 015 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia, Ley 1328 de 2009, y las demás normas concordantes con el tema.

Adicionalmente, según informó el SAC, de acuerdo a la última medición efectuada por la firma DATEXCO al Centro de Contacto al Ciudadano, se obtuvo un puntaje de 4.39 %, dejando ver el seguimiento y control por parte de la entidad y el mejoramiento continuo de cada uno de los siguientes aspectos calificados:

- Tiempo en que fue contestada la llamada
- El trato recibido por el asesor
- Claridad de la información suministrada por el asesor
- La oportunidad de la información suministrada
- Conocimiento de la información brindada por el asesor

Así mismo, En el IV trimestre el Área de Sistema de Atención al Consumidor Financiero atendió a través de canales electrónicos en solicitudessac@cajahonor.gov.co y contactenos@cajahonor.gov.co un total de 2.290 y 4.784 solicitudes directas así:

TIPO	IV TRIMESTRE 2015	EN TRAMITE Y OPORTUNIDAD
	(RECEPCIONADAS Y ATENDIDAS)	(RECEPCIONADAS Y ATENDIDAS)
SOLICITUDESSAC	863	100%
CONTACTENOS	1,427	100%
TOTAL	2,290	100%



Sumado a lo anterior, Caja Honor cuenta con un programa de educación financiera que para el IV trimestre desarrolló 04 (Cuatro) actividades, a saber, designación de la empresa "IMAGINAMOS" para la ejecución de la plataforma virtual, firma del contrato y se dio inicio a la ejecución de la plataforma virtual y las propuestas graficas de la plataforma virtual.

Finalmente, de conformidad con la información suministrada por el SAC, durante el IV trimestre se desarrollaron diversas actividades de comunicación e información llevadas a cabo por la Caja; entre otras se relacionan las siguientes:

1	Divulgación Física en temas de Educación Financiera: Manuales, Cartillas, Folletos, Volantes, Afiches y Artículos.
	Se efectuó el lanzamiento de la Cartilla de PEQUEÑOS HEROES" y la Papeleta de juego, entrega física a niños mediante el kit pequeños Héroes que incluía alcancía, colores tula. Se envió a todos los puntos nacionales del Kit PEQUEÑOS HEROES. En el Informativo nuestro espacio Edición No.12 de Diciembre 2015 y en la revista Notivienda Edición 52 Octu-Dic 2015 se relacionaron artículos referentes a el programa de educación financiera.
2	Capacitación Funcionarios, Afiliados y Contratista Plan de Capacitación SAC-2015.
	Se efectuó la Conferencia de finanzas personales donde fue presentada por el Doctor ALBERTO MEJIA PUENTES Se efectuó un taller de finanzas personales tanto afiliados como funcionarios. Lanzamiento campaña vivienda Leasing por parte del CONTAC CENTER difundiendo el nuevo modelo de vivienda. Diferentes capacitaciones para la debida trasmisión de la información por parte del CONTAC CENTER a los afiliados mediante los canales de comunicación más frecuentes como también la seguridad de la información.
3	Difusión temas de educación financiera en los diversos canales de comunicación de la Entidad, emisoras radiales, colegios, unidades ejecutorias, ferias de servicio entre otros.
	Se realizo la visita a el Colegio de la Armada dando a conocer nuestro prgrama"El Maravilloso mundo financiero en Caja Honor " Pequeños Héroes. Se enviaron Invitaciones a diferentes Instituciones gubernamentales (Ministerio de educación,Banca de oportunidades,Sena). En las emisoras del Ejército y la Armada para llegar a los afiliados.
4	Informe de consolidación de actividades realizadas Programa de Educación Financiera " Aprendiendo con Honor".
	IV trimestre de 2015 caja honor ministerio de defensa nacional Presentación a Junta Directiva

Por otro lado, Caja Honor cuenta con un aplicativo informático llamado ISOLUCION que sirve para documentar, soportar y evidenciar el cumplimiento de los elementos, requisitos y programas de los componentes del SIG, éste cuenta con módulos tales como procesos, indicadores, mejoramiento, tareas, proveedores y documentación, en éste último se almacenan, entre otros, las caracterizaciones de los procesos, el normograma de la Entidad, los manuales, procedimientos, guías, formatos, matrices de comunicaciones, reglamentos, etc.

Adicionalmente, la Entidad tiene establecida la Rendición Anual de Cuentas como mecanismo en el cual se publica información sobre programas, proyectos, contratos y administración de recursos y la Oficina de Control Interno de Caja Honor en desarrollo de sus funciones y en cumplimiento del Programa de Auditoría aprobado

por el Comité de Auditoría para la vigencia 2016, adelantará la evaluación al proceso de Rendición de Cuentas vigencia 2015, en concordancia con lo establecido en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 y los parámetros "Democratización de la Administración Pública", el Decreto 2482 de 2012 - artículo 3 literal b "Trasparencia participación y servicio al ciudadano" y el Manual Único de Rendición de Cuentas de la Presidencia de la República-Secretaría de transparencia, el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y el Departamento Nacional de Planeación - DNP.

Por otro lado, Caja Honor cuenta con Tablas de Retención Documental aprobadas por el Archivo General de la Nación, según lo dispuesto en el Acuerdo No. 026 del 03 de Mayo de 2001, el Área de Gestión Documental, gestiona el control de registros a partir de las Tablas de Retención Documental, administrando la recepción, distribución, consulta y conservación final de los documentos, como también lidera la política de uso racional del papel.

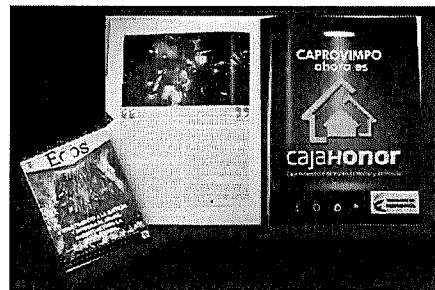
Así mismo, Caja Honor tiene definidos mecanismos de comunicación con los usuarios internos y externos y para el efecto cuenta con un plan de comunicaciones diseñado para cada una de las vigencias que contiene estrategias que permiten establecer e implementar herramientas y actividades para divulgar de manera efectiva la información institucional de interés y beneficio para los afiliados de la Entidad, así pues; Para lograr las metas previstas por la Entidad en cuanto a la entrega de soluciones de vivienda a sus afiliados, previstas en el Plan de Acción Institucional y en el Plan anual de mercadeo, es indispensable desarrollar campañas de divulgación de los diferentes modelos, servicios y beneficios que brinda CAJA HONOR. Igualmente, se requiere comunicar y dar a conocer la gestión institucional tanto para el público externo como el público interno.

Al interior de la Entidad los sistemas de información y comunicación de Caja Honor cuentan con medios de acceso a la información que permitieron generar incremento en los seguidores en redes sociales (ciudadanos y Entidades Estatales), participación activa en eventos, actividades y redes sociales, conocimiento e interés sobre las redes sociales, durante la vigencia 2015 se alcanzaron importantes logros que a continuación se describen:

Posicionamiento De Marca Caja Honor.

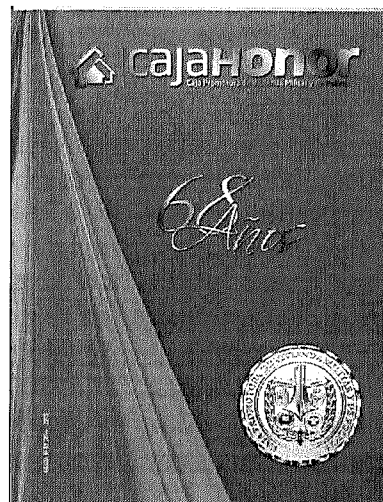
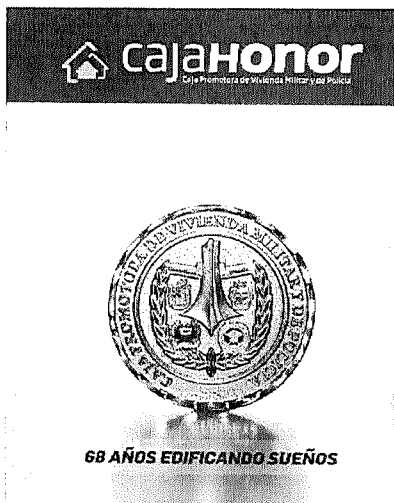
El Área de Comunicaciones informó que realizó una fuerte labor enfocada a generar reconocimiento de la nueva marca Caja Honor. A través de una encuesta que buscó determinar el nivel de recordación se logró establecer que de la muestra de 494 afiliados encuestados, 403 reconocen la marca, es decir, el 81.5%.

El trabajo se logró a través de las pautas en medios institucionales, así como en otros medios privados que lograron posicionar la marca.



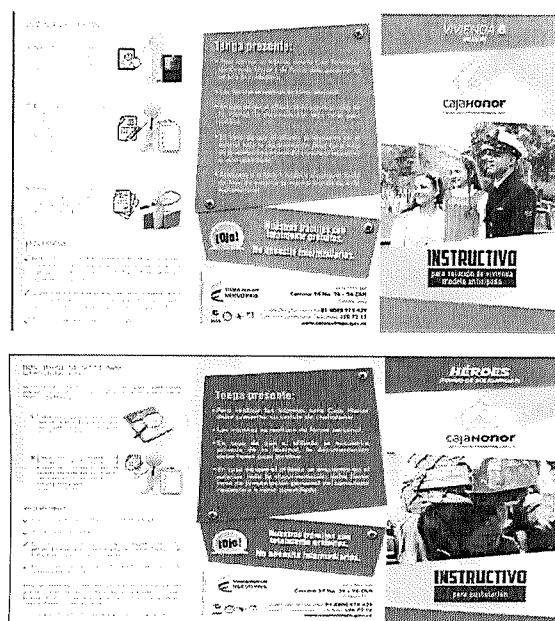
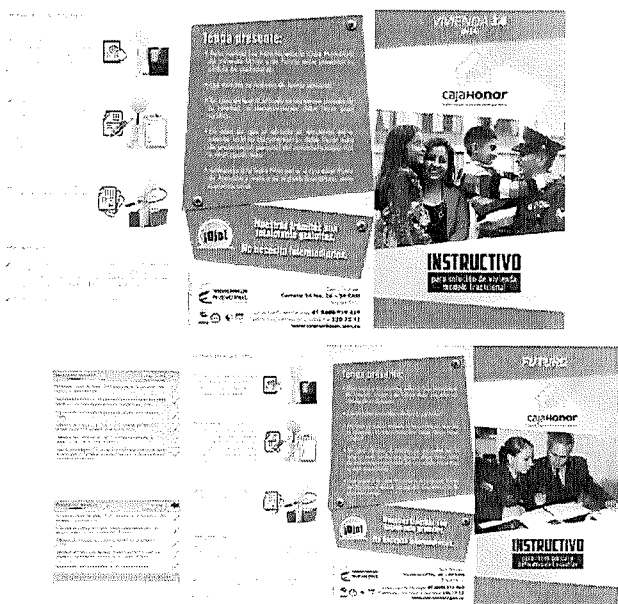
Publicación Del Libro Y Revista De Los 68 Años De La Caja Promotora De Vivienda Militar Y De Policía.

La Entidad publicó el Libro y la revista de los 68 años de la Caja, donde se resalta la labor que ha venido realizando la Entidad por décadas y su evolución a través de los años.



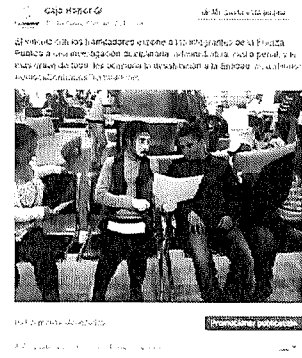
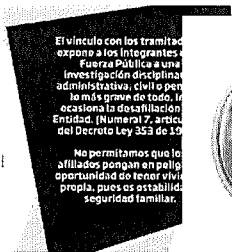
Instructivos

En el 2015, la Entidad diseñó los instructivos actualizados con la normatividad para cada modelo de atención. Este material informativo se usa en los Puntos de Atención, Punto Móvil, las labores del Grupo de Mercadeo, las visitas de las Oficinas de Enlace, entre otros.



Campaña Contra Los Tramitadores

La Entidad puso en marcha la Campaña "Unidos contra los Tramitadores" tanto a nivel interno como externo, de esta manera, se fortaleció el compromiso de los empleados contra los tramitadores y se alertó a los afiliados para que sus trámites los realicen directamente con Caja Honor.



Redes Sociales

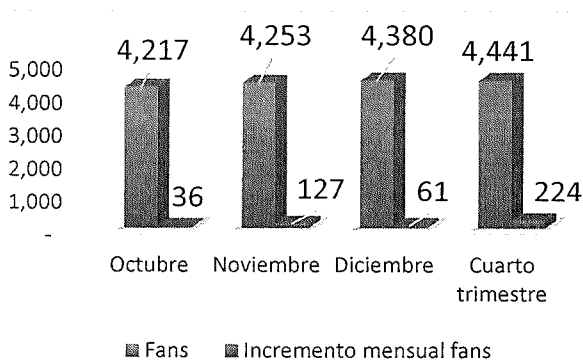
La Entidad implementó estrategias a través de las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram y Youtube para incrementar la participación, Una de ellas fue responder a los afiliados de manera personalizada y rápida, logrando fortalecer las redes sociales como medio de comunicación eficiente entre Caja Honor y el afiliado.



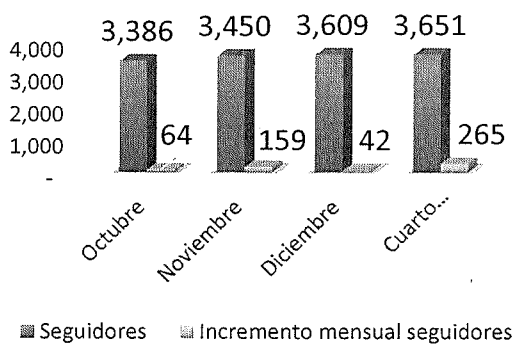
Maria Juliana Silva Amado opinó sobre Caja Honor

Muy efectiva esta página... Responden rápidamente a las inquietudes de las personas y brindan además información importante y oportuna. Saludos!

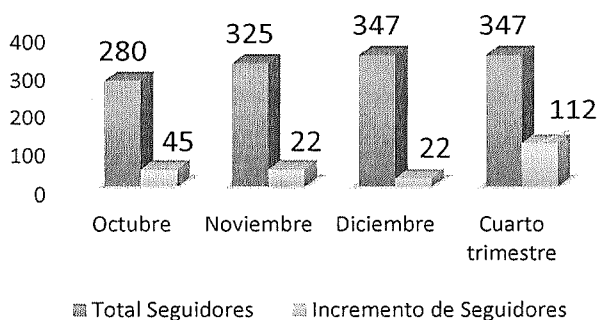
Facebook



Twitter



Instagram



Cuatro Ediciones De La Revista Notivivienda

Cumpliendo con el Plan de Comunicaciones y a los objetivos planteados, en el año 2015 se publicaron cuatro ediciones de la Revista Notivivienda, cada una con diferentes artículos y en colaboración con otras áreas de la Entidad.



1. Estado General del Sistema de Control Interno

El Control Interno de la Entidad, durante el periodo evaluado, se desarrolló bajo la aplicación de los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión, determinados en el Modelo Estándar de Control Interno MECI y ajustados según los preceptos normativos de la Circular Externa 038 de 2009, modificada por la Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14) e instrumentados mediante el Código de Ética y Conducta de la Entidad.

Como resultado de ésta evaluación la OFCIN concluye que el estado general del Sistema de Control Interno de la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, tiene adecuadamente estructurados los módulos de Control de Planeación y Gestión y módulo de Control de Evaluación y Seguimiento, con el eje transversal enfocado a la información y comunicación.

La Gerencia General como política permanente continúa promoviendo, impulsando y motivando todas las actividades necesarias para garantizar el funcionamiento eficiente del Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Recomendaciones

La evaluación al Sistema de Control Interno se llevó a cabo de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas y conforme a las políticas, procedimientos y manual de auditoría; durante la ejecución de la auditoría no se presentaron limitaciones que afectaran su desarrollo.

Concluida la evaluación la Oficina de Control Interno evidenció un nivel de cumplimiento satisfactorio en razón a que sus actividades están alineadas con el Plan Estratégico Institucional, el Sistema de Control Interno, el Sistema de Calidad de Caja Honor e insta a la Entidad a continuar fortaleciendo las actividades que conduzcan al mantenimiento y mejoramiento del estado actual del Sistema de Control Interno; que a la postre redundará en plena satisfacción de los afiliados a la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía.

La Oficina de Control Interno, recomienda, continuar con el monitoreo permanente de la etapa de aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera de conformidad con lo establecido en la Resolución 743 de 2013 expedida por la Contaduría General de la Nación.



MARTHA CECILIA MORA CORREA
Jefe de la Oficina de Control Interno

